

# **CARTA DEI SERVIZI CICLO DIURNO CONTINUO (CDC)**



**AREA TERRITORIALE NORD**

**Centro Multiservizi Legnano**

**Via Galileo Ferraris, 30**

Ed.: Rev.0 aprile 2025

## Struttura organizzativa

**Responsabile di Struttura**  
**Resp. Servizio di Neuropsichiatria Infantile**  
**Coordinatore CDC**

**Monica Garagiola**  
**Anna Cavallini**  
**Veronica Arrigoni**

## Numeri e riferimenti principali

### **Centro Multiservizi di Legnano**

Via Galileo Ferraris, 30 – Legnano (MI)

**Informazioni:** [info.multiservizilegnano@dongnocchi.it](mailto:info.multiservizilegnano@dongnocchi.it)

**Ciclo Diurno Continuo (CDC): 0331 453412** - [varrigoni@dongnocchi.it](mailto:varrigoni@dongnocchi.it)

**Servizio Ambulatoriale:** 0331 451975

**Centro Diurno per Persone con Disabilità (CDD):** 0331 590256

**Residenza Sanitaria per Persone con Disabilità (RSD):** 0331 455071

**Sito web:** [www.dongnocchi.it](http://www.dongnocchi.it) (pagine dedicate al Centro Multiservizi di Legnano)

## IL CICLO DIURNO CONTINUO (CDC)

Il **Ciclo Diurno Continuo (CDC)** è un'unità d'offerta delle strutture di riabilitazione **extraospedaliera** ex art. 26, accreditata con Dgr 9/188 del 30/6/2010. Il CDC del Centro Multiservizi di Legnano ha una capacità recettiva di 30 posti.

Si rivolge a **minori in età evolutiva con disabilità importanti e/o multiple** che necessitano di terapie riabilitative e abilitative continuative per cui non sia specificatamente richiesto un intervento in regime di ricovero.

La durata massima di frequenza è prevista fino alla maggiore età, ma l'età d'ingresso è fissata entro i 14 anni, al fine di consentire un percorso riabilitativo efficace. L'impossibilità di ottemperare all'obbligo scolastico deve essere valutata all'inizio di ogni anno e concordata con la UONPIA di riferimento.

I minori verranno inseriti nel CDC sulla scorta del **Progetto Riabilitativo Individuale (PRI)** formulato dall'**équipe riabilitativa del Centro** (medico neuropsichiatra infantile, in qualità di responsabile del PRI; psicologo; terapisti della riabilitazione; educatori, operatori socio-assistenziali, infermieri, ecc...) in condivisione con la famiglia, in base al profilo dinamico funzionale iniziale e tenendo conto delle indicazioni della struttura inviante e del percorso riabilitativo intrapreso in precedenza.

Gli interventi attuati saranno organizzati in percorsi, sia individuali, che di gruppo, attraverso il supporto di laboratori.

La riabilitazione in regime di diurno continuo, in particolare, è indirizzata a minori con disabilità:

- intellettiva, psichica e sensoriale
- neuromotoria.

Gli scopi dell'intervento riabilitativo, in accordo con le *“Linee-Guida del Ministero della Sanità per le attività di riabilitazione in GU 30 maggio 1998, n° 124”* e con *“Neuropsichiatria infantile e riabilitazione: considerazioni sul documento di indirizzo del Ministero della Salute - (autori S. Bargagna e G. Cioni)”* sono:

- il recupero di competenze funzionali mancanti;
- l'abilitazione a competenze non ancora emerse nel corso dello sviluppo o di compenso;
- l'introduzione, accanto alle metodiche abilitative e riabilitative consolidate, di modalità innovative (ad esempio comunicazione aumentativa alternativa; potenziamento cognitivo);
- contrastare l'evoluzione regressiva della malattia.

In quest'ottica, per ogni minore verranno individuati, attraverso l'osservazione e l'applicazione di test funzionali, i "punti di forza" che sono presenti nel suo repertorio di comportamenti.

L'identificazione di tali "punti di forza" sarà da guida per il recupero delle abilità compromesse del bambino e per il raggiungimento di una miglior capacità di adattamento ambientale e sociale, che rappresenta l'obiettivo ultimo dell'intervento riabilitativo.

Sono previste le seguenti figure che opereranno in ottica interprofessionale: neuropsichiatra infantile, fisiatra, psicologo, terapeuta della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva, logopedista, educatore professionale, fisioterapista, infermiere, operatore socio sanitario, terapeuta occupazionale, assistente sociale.

## Funzionamento

Il CDC è aperto, per almeno 46 settimane all'anno, **dal lunedì al venerdì** (fatti salvi i giorni festivi infrasettimanali), dalle ore 9:00 alle 16:00.

Entro il 31 dicembre di ogni anno viene comunicato ai frequentanti il calendario relativo ai periodi di chiusura dell'anno successivo.

## Identificazione del personale

Tutti gli operatori del CDC indossano la divisa che contraddistingue la mansione e sono identificabili attraverso un tesserino che ne riporta le generalità e la qualifica:

Professione	Divisa
<b>MEDICI</b>	camice bianco
<b>COORDINATORE</b>	casacca bianca, profilo blu
<b>INFERMIERI</b>	casacca bianca, profilo giallo
<b>OPERATORI DI ASSISTENZA (OSS, ASA, AUSILIARI)</b>	casacca bianca, profilo verde
<b>EDUCATORI PROFESSIONALI</b>	casacca bordeaux
<b>TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE</b>	casacca bianca, profilo azzurro

## Giornata tipo

L'organizzazione della giornata vede normalmente coinvolta tutta l'equipe presente nella struttura. La giornata è programmata in linea generale, secondo lo schema seguente:

9.00	Apertura
9.00 - 12.00	Suddivisione nei gruppi di riferimento e inizio delle attività educative/riabilitative e di assistenza
12.00 - 13.00	Pranzo

13.00 – 16.00	Suddivisione nei gruppi di riferimento e inizio delle attività educative/riabilitative e di assistenza
16.00	Chiusura

Gli orari e le giornate di frequenza variano per i minori che frequentano la scuola dell'obbligo e sono definiti dall'équipe interdisciplinare tenendo conto sia delle esigenze di vita e di contesto del minore e della sua famiglia che delle esigenze organizzative e delle opportunità riabilitative offerte dal CDC.

La frequenza è prevista per almeno tre giorni alla settimana secondo le opzioni:

- intera giornata con pranzo (9-16)
- frequenza mattutina (9-12)
- frequenza mattutina con pranzo (9-13)
- frequenza pomeridiana con pranzo (12-16)
- frequenza pomeridiana (13-16)

### **Programmazione e verifica**

L'équipe si riunisce, di norma, due volte la settimana per le attività di programmazione e di monitoraggio dei progetti in essere.

Nel corso dell'anno sono previsti ulteriori momenti di programmazione e verifica dell'attività, dell'organizzazione del CDC e del Progetto Riabilitativo Individualizzato.

Sono concordati con le famiglie regolari colloqui da parte della neuropsichiatra infantile, dello psicologo, del coordinatore e degli operatori, per la presentazione del Progetto Riabilitativo Individualizzato e del Programma riabilitativo individuale.

I servizi erogati sono regolarmente registrati nel fascicolo sanitario-assistenziale FaSAS, con l'obiettivo di perseguire la migliore qualità di vita possibile per ogni utente.

### **Ammissioni**

Gli utenti accedono su prescrizione medica del pediatra/medico di medicina generale o neuropsichiatra/fisiatra che ha in carico il minore; i genitori compilano la domanda di inserimento presso la Segreteria/Coordinamento del Servizio.

Viene programmata una visita specialistica di neuropsichiatra infantile per l'accettazione e vengono informate le strutture territoriali (UONPIA e assistenti sociali) per i necessari interventi di coordinamento.

Viene valutata l'idoneità del minore all'inserimento in CDC secondo due criteri: la presenza di obiettivi riabilitativi e la richiesta di complessità di assistenza.

Successivamente viene programmato un incontro di rete con le strutture territoriali coinvolte per la presentazione, discussione e accettazione del progetto e per concordare le modalità di interazione con la scuola, considerando che l'équipe del CDC ritiene importante avere almeno due incontri annuali con il personale scolastico per condividere il progetto educativo individuale.

L'inserimento dell'utente avviene in modo graduale, da concordare negli orari e nelle attività con la famiglia, secondo i bisogni dell'utente e della disponibilità del Centro.

Laddove sia saturata la capacità ricettiva del CDC, l'utente viene inserito nella lista d'attesa.

I criteri per l'inserimento in lista d'attesa comprendono:

- la data di presentazione della domanda;
- l'appropriatezza del soggetto rispetto all'unità di offerta proposta secondo i criteri sopra menzionati;
- la compatibilità con l'utenza già in carico;
- il numero limitato di posti, all'interno delle singole unità d'offerta, per utenti con particolari bisogni, anche in funzione della necessità di setting speciali;
- l'età del minore.

## **Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento**

Di seguito, l'elenco dei documenti da presentare per l'inserimento presso il CDC:

- Tessera SSN (fotocopia)
- Tessera di esenzione ticket (fotocopia)
- Carta d'identità (fotocopia)
- Verbale di invalidità civile (fotocopia)
- Stato di Famiglia (autocertificazione)
- Certificato di Residenza
- Certificato vaccinazioni
- Recapiti telefonici dei familiari reperibili
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati
- Relazione medica recente
- Terapia farmacologica in corso con prescrizione medica
- Eventuale segnalazione medica di allergie (farmacologiche o di altro tipo).

## **Dimissioni**

La dimissione può avvenire:

- per decisione della famiglia/tutore, comunicata per iscritto;
- per raggiungimento della maggiore età;

- per mutate condizioni cliniche o comportamenti incompatibili con le attività assicurate nel CDC;
- per mancata adesione alle prescrizioni/indicazioni previste dal Progetto Riabilitativo Individualizzato;
- per iniziativa del Servizio laddove si verificasse un periodo di assenza non giustificata, superiore a un mese o qualora non fossero più indicate le caratteristiche del CDC ai bisogni dell'utente.

Alla fine del percorso riabilitativo, si effettuerà un incontro con la famiglia del minore e i servizi territoriali per programmare il proseguimento del progetto individuale (rientro al domicilio, trasferimento ad altro centro, inserimento lavorativo protetto, ecc.,).

## **Costi**

I costi sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Il trasporto rimane a carico dei Comuni o della famiglia.

Sono a carico della famiglia le spese derivanti da ingressi in locali pubblici o simili (es. gite, ingresso piscina, attività complementari, ecc.) preventivamente concordate.

## **Continuità assistenziale**

In caso di trasferimento/dimissione, per garantire la continuità assistenziale, sono messe a disposizione dell'utente le informazioni inerenti al percorso effettuato presso l'unità di offerta, nonché il rilascio di una relazione di dimissione che riporta: stato di salute, trattamenti effettuati, necessità di trattamenti successivi ed altre informazioni ritenute utili. Sono inoltre garantiti i necessari raccordi con le altre strutture in collaborazione con i Servizi Sociali del territorio per assicurare la continuità delle cure.

## **Beni personali**

Il CDC non risponde di furti o smarrimenti di cose o oggetti personali dell'Utente e da questi conservati o comunque lasciati negli spazi dei CDC. Il CDC effettua invece, su richiesta dell'Utente/Rappresentante dell'Utente, attività di custodia di piccoli beni dell'Utente medesimo.

Il CDC non rimborserà smarrimenti o rotture di occhiali, protesi o simili, salvo non sia dimostrabile l'imputazione diretta al personale addetto all'assistenza.

## **Vitto e menu**

Il Servizio di Ristorazione è appaltato ad una società esterna. Il menù, al fine di consentire l'impiego di prodotti stagionali, è proposto nelle versioni estiva e invernale.



Dove necessario, su richiesta del medico, viene garantita una dieta personalizzata, in collaborazione con la dietista.

### **Pulizia degli ambienti**

Il servizio di pulizia, igienizzazione e sanificazione degli ambienti è appaltato ad una società esterna nel rispetto delle vigenti norme igienico sanitarie e secondo le indicazioni del capitolato concordato con l'ente gestore.

### **Rilascio di copia della documentazione sociosanitaria e certificati**

Per ottenere il rilascio di relazioni o certificati occorre che il familiare autorizzato, tutore o amministratore di sostegno, inoltri domanda al coordinatore del Servizio.

I tempi di consegna della copia della documentazione richiesta sono di 30 giorni lavorativi. La prima copia del FASAS è gratuita.

Il costo della seconda copia e successive ammonta a € 50,00 fino a 150 fogli; ogni eccedenza da 1 a 50 pagine (oltre le 150), ha un costo aggiuntivo di € 15,00. La copia di estratti del fascicolo, fino a 50 pagine, ha un costo di € 30,00.

### **Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)**

L'Ufficio Relazioni col Pubblico è il punto di riferimento a disposizione degli utenti e dei familiari per proposte di miglioramento, reclami, segnalazioni, osservazioni o encomi al personale e alla struttura; a fronte di eventuali segnalazioni, l'URP fornirà una risposta all'utente entro il termine massimo di 30 giorni.

L'URP è operativo dal lunedì al giovedì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00.

Telefono: 02/40.308.287 - E-mail: [urp.mi.smnascente@dongnocchi.it](mailto:urp.mi.smnascente@dongnocchi.it)


### **Customer satisfaction**

È prevista la raccolta annuale di questionari di rilevazione della qualità percepita dall'utente al fine di promuovere interventi correttivi o di sviluppo per il miglioramento dell'offerta.

La rilevazione interessa tutti gli utenti/ospiti o loro familiari/care givers. I dati raccolti saranno elaborati in forma aggregata e resi disponibili per la comunicazione con il cittadino.

I questionari sono a disposizione presso il CDC e allegati alla Carta dei Servizi. Il questionario è anonimo; deve essere compilato in modo completo e imbucato nelle apposite cassette o consegnato in busta chiusa agli operatori del Servizio.



MGP.10 <del>Rev. 4</del> Marzo 2023 Pag. 2/2	URP	Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS  AREA TERRITORIALE NORD	
MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI			

Gentile Segnalatore,

ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 679/2016, la Fondazione Don Carlo Gnocchi-ONLUS, (di seguito per brevità "Fondazione") La rende consapevole su come tratta le informazioni che comunica all'Ufficio Relazioni con il Pubblico "URP".

#### TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento dei dati personali è: Fondazione Don Carlo Gnocchi-ONLUS Via Carlo G[ro]la n.30 – 20100 Milano

#### TIPOLOGIA DI DATI TRATTATI, FINALITÀ E BASI GIURIDICHE DEL TRATTAMENTO

La Fondazione tratta dati personali comuni e - solo se strettamente necessario - categorie particolari di dati per la finalità di gestione delle segnalazioni inerenti a reclami, encomi, osservazioni disservizi, ringraziamenti suggerimenti e/o per rispondere alle richieste e ai quesiti posti del segnalante ed inviate all'Ufficio relazioni con il Pubblico URP.

I dati personali trattati sono quelli richiesti dall'URP e dall'apposita modulistica predisposta e presente in ogni Struttura di Fondazione, oppure quelli che volontariamente ci invia nella lettera e/o nella email.

La Fondazione tratta i dati personali ai sensi di quanto previsto dall'art. 6 c. 1 lett. c) ed e) e dall'art. 9 c. 2 lett. g) h) e i) del Regolamento UE 679/2016 che non necessitano di un Suo consenso.

Il conferimento dei dati richiesti è obbligatorio. Il mancato conferimento dei dati personali potrebbe compromettere, o rendere impossibile, la gestione e la conclusione del procedimento.

È altresì possibile che nella modulistica o nella lettera/email Lei indichi in modo autonomo e volontario ulteriori dati personali Suoi oppure di terzi soggetti (parente/conoscente). Rispetto a tale ultima ipotesi, Lei si assume la responsabilità di aver debitamente informato e ricevuto il consenso del terzo soggetto sulle operazioni di trattamento e sulle finalità in relazione alla gestione della segnalazione/riciesta.

#### MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Le operazioni di trattamento saranno effettuate mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate e, comunque, esclusivamente da soggetti debitamente nominati responsabili o incaricati, opportunamente istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge, nonché mediante l'impiego di misure di sicurezza atte a garantire la tutela della Sua riservatezza e ad evitare i rischi di perdita o distruzione, di accessi non autorizzati, di trattamenti non consentiti o non conformi alle finalità di cui sopra. Le misure di sicurezza vengono costantemente migliorate in base allo sviluppo tecnologico.

#### DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

I dati personali raccolti non potranno essere comunicati, venduti o ceduti a terzi, salvo le ipotesi previste per legge.

E' fatta salva, in ogni caso, la comunicazione di dati a società espressamente incaricate a svolgere determinate prestazioni nell'ambito dell'attività svolta dal Titolare e/o, in generale, in suo favore, che opereranno in qualità di titolari autonomi e/o responsabili del trattamento nonché la comunicazione e/o diffusione di dati richiesti, in conformità alla legge, ed anche a forze di polizia, all'autorità giudiziaria, a organismi di informazione e sicurezza o a altri soggetti pubblici per finalità di difesa o di sicurezza dello Stato o di prevenzione, accertamento o repressione dei reati.

#### TRASFERIMENTO VERSO PAESI TERZI

I dati non saranno trasferiti al di fuori dell'Unione Europea. Ove ciò si rendesse necessario il Titolare dichiara che il trasferimento potrà avvenire solo in conformità con tutte le disposizioni di Legge applicabili

#### PERIODO DI CONSERVAZIONE

I Suoi Dati Personali – e dell'eventuale terzo soggetto - saranno trattati dal Titolare per il solo periodo di tempo necessario al raggiungimento delle finalità sopra descritte, dopodiché verranno conservati unicamente in esecuzione degli obblighi di legge vigenti in materia, per finalità di tipo amministrativo e/o per far valere o difendere un proprio diritto, in caso di contenziosi e precontenziosi.

#### DIRITTI DELL'INTERESSATO

In relazione ai trattamenti descritti nella presente informativa Lei potrà esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15 e ss. del GDPR, consistenti essenzialmente nel diritto di ricevere dal Titolare informazioni in merito all'esistenza del trattamento dei suoi dati personali, nonché di accedere ai Suoi dati, di ottenerne la rettifica, l'integrazione, l'aggiornamento, la cancellazione o il blocco. Lei, inoltre, avrà il diritto di ottenere una copia dei Suoi dati, la limitazione del trattamento e/o, ancora, di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati e a proporre reclamo alle autorità di controllo competenti, alle condizioni e nei limiti indicati all'art. 13 del GDPR.

Per esercitare i suddetti diritti, o se semplicemente non desidera ricevere più le comunicazioni e le informazioni, può inviare una comunicazione al Titolare all'indirizzo di posta elettronica [privacy@dongnocchi.it](mailto:privacy@dongnocchi.it) o a quello del suo responsabile per la protezione dei dati, reperibile al seguente indirizzo [rp@dongnocchi.it](mailto:rp@dongnocchi.it), indicando in oggetto "Privacy - esercizio dei diritti ex artt. 15 e ss. del GDPR".

Il Titolare del Trattamento  
Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS

Gentile Signora, Egregio Signore,  
per poter migliorare l'offerta della nostra struttura è fondamentale raccogliere periodicamente il gradimento degli utenti verso il Centro, i professionisti che vi operano e la qualità delle prestazioni erogate. A tal fine, Le proponiamo un agile strumento da compilare e consegnare, preservando l'anonimato, agli operatori incaricati o da riporre negli appositi punti di raccolta.  
I risultati dell'indagine saranno elaborati in maniera aggregata ed esposti annualmente per la consultazione.  
La ringraziamo per il tempo che vorrà dedicarci e per il prezioso contributo al miglioramento complessivo dei nostri servizi.

## Questionario di gradimento Offerta Semiresidenziale CENTRO MULTISERVIZI LEGNANO

Il questionario viene compilato in data: \_\_\_\_\_

Da:

☐ dall'assistito ☐ con l'aiuto di parenti / amici / assistente familiare ☐ da un familiare ☐  
tutore / curatore / amministratore di sostegno

Età (utente) \_\_\_\_\_ Genere ☐ M ☐ F Nazionalità ☐ Italiana  
☐ Europea  
☐ Extraeuropea

☐ CDD ☐ CDC \_\_\_\_\_

Frequenta il Centro da: ☐ Meno di 6 Mesi ☐ Da 6 mesi a 2 anni ☐ Più di 2 anni ☐ Più di 4 anni  
☐ Più di 10 anni

In che modo venuto a conoscenza della nostra Struttura? Mediante:

☐ Medico Curante / Pediatra ☐ Medico di altro Ospedale ☐ Sito internet ☐ Amici /parenti  
☐ ATS/ASL ☐ Associazioni ☐ Operatori ☐ Servizio Sociale

### QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?

A. E' soddisfatto/a dell'accoglienza e delle informazioni ricevute?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
B. E' soddisfatto/a della Carta dei Servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità e alle modalità per fruirne)?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
C. E' soddisfatto/a degli orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e dell'accessibilità alle informazioni?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
D. Nelle eventuali comunicazioni telefoniche, gli operatori sono stati attenti e precisi nel dare risposte alle sue domande?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
E. Disponibilità e cortesia degli operatori	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
F. E' soddisfatto complessivamente degli ambienti del Centro?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
G. È soddisfatto della cura dedicata alla pulizia dei servizi igienici e degli ambienti?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
H. È soddisfatto della cura dedicata all'igiene personale?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
I. È soddisfatto del servizio di ristorazione? (se utilizzato)				
I.1 Qualità dei pasti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
I.2 Quantità dei pasti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
I.3 Varietà del menù	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
I.4 Possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
J. È soddisfatto dell'organizzazione del servizio in merito a:				
J.1 Orari di apertura	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
J.2 Giorni di apertura	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
J.3 Servizio di trasporto (se presente ed utilizzato)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco

**ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE****K. E' soddisfatto della cortesia, professionalità, e sollecitudine del personale coinvolto? Con riferimento a:**

K.1 Personale educativo	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
K.2 Personale infermieristico	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
K.3 Personale riabilitativo (logopedisti, neuropsicomotricisti, fisioterapisti, terapisti occupazionali)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
K.4 Psicologi/pedagogisti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
K.5 Personale assistenziale (ASA – OSS)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
K.6 Personale dell'animazione (se presente)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
K.7 Personale medico	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
K.8 Personale di coordinamento	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco

**ASPETTI RELATIVI ALL'OFFERTA RIABILITATIVA E SOCIO EDUCATIVA**

L. Si sente coinvolto nel programma/progetto di assistenza/educativo/ riabilitativo individuale ?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
M. E' soddisfatto delle attività educative/animative?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
N. E' soddisfatto delle attività riabilitative proposte?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
O. Come valuta il rispetto della riservatezza personale?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
P. Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo nel centro? Consideri i seguenti aspetti:				
P.1 E' soddisfatto del rapporto umano con gli altri utenti?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
P.2 È soddisfatto del rapporto umano creatosi con il personale?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
P.3 Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
Q. È soddisfatto delle eventuali attività svolte da remoto (teleriabilitazione, teleconsulenza, ecc...)?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
R. Se ce ne fosse l'opportunità, vorrebbe fruire della teleriabilitazione in futuro?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
S. Quanti giorni alla settimana frequenta il servizio?	1-2 gg	3-4 gg	5 gg	
T. Quante ore al giorno frequenta il servizio?	4 ore	Tra 4 e 8 ore	Più di 8 ore	

**VALUTAZIONE COMPLESSIVA (indicare un voto da 1 = pessimo a 7 = ottimo):**

U. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
V. Consiglierebbe ad altri questa struttura?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Le chiediamo, infine, di volerci esprimere eventuali carenze, suggerimenti, segnalare aspetti particolarmente positivi o eventuali altri servizi di cui sente particolarmente l'esigenza.

.....

.....

.....

.....

.....

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Orari: dal lunedì al giovedì, 09:30/12:30 – 14:00/16:00

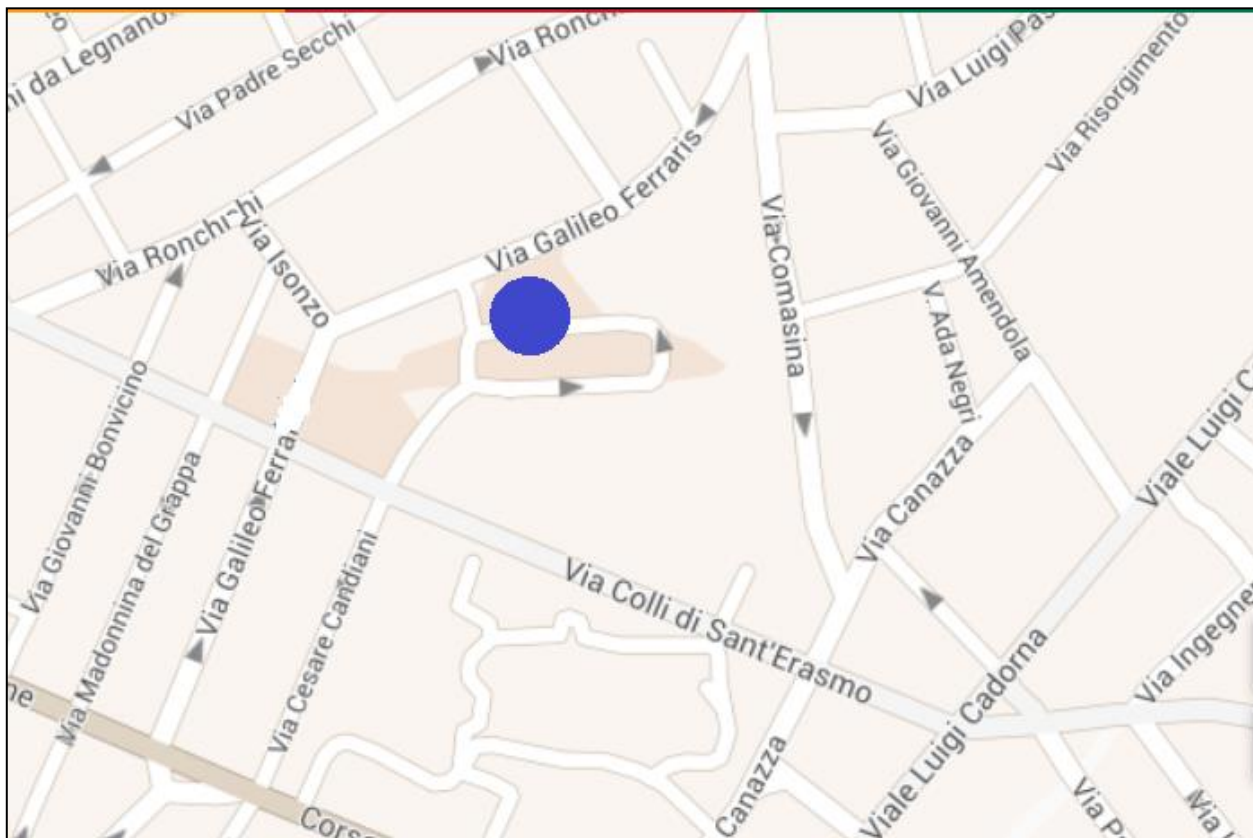
Indirizzo: via Alfonso Capececiaturo 66, MILANO

Telefono: 02 40308287 - Mail: [urp.mi.smnascente@dongnocchi.it](mailto:urp.mi.smnascente@dongnocchi.it)

## COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

### Autostrada A8:

uscita Legnano, direzione viale Luigi Cadorna.



*La Carta dei Servizi del Centro Multiservizi di Legnano è composta da una "Parte Generale", che presenta la struttura ed i cui contenuti descrivono i principali processi clinici, gestionali, amministrativi che sottendono all'erogazione delle attività, e carte specifiche, descrittive delle Unità di Offerta; la Carta Generale riporta anche le indicazioni normative, i diritti ed i doveri della struttura e dei cittadini, i progetti di sviluppo e della qualità che ispirano l'organizzazione.*

*La Carta è resa disponibile ai cittadini presso i Servizi e pubblicata sul portale della Fondazione Don Gnocchi nella pagina dedicata al Centro Multiservizi di Legnano.*